Jaar 2025

Onderwerp

Intrekking en vaststelling Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam

Directeur GGD Amsterdam

Overwegende dat:

- de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

Brengt ter algemene kennis dat zij op 22 april 2025 heeft besloten:

I de Klachtenregeling Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2017 in te trekken;

II de navolgende klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam 2025 vast te stellen.

Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam 2025

Gelet op het feit dat de GGD Amsterdam op grond van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zorg dient te dragen voor de behoorlijke afhandeling van klachten, is de volgende klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is niet van toepassing op Veilig Thuis Amsterdam Amstelland.

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

a.	GGD	Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam
b.	Directeur GGD Amsterdam	algemeen directeur van de GGD Amsterdam of, bij afwezigheid, diens plaatsvervanger;
c.	Awb:	Algemene wet bestuursrecht;
d.	Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
e.	klacht	een uiting van ongenoegen over een gedraging van (een medewerker van) de GGD;
f.	klachtencommissie	de externe klachtencommissie van de GGD;
g.	klachtenfunctionaris	de in het kader van deze klachtenregeling door de GGD benoemde klachtenfunctionaris;
h.	klager	de persoon die een klacht heeft ingediend

Artikel 2 Indienen van een klacht

1 Een cliënt of diens vertegenwoordiger die niet tevreden is over een gedraging van de GGD wendt zich bij voorkeur eerst tot de betrokken medewerker of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is, bevordert de klachtenfunctionaris dat betrokkenen met elkaar in gesprek gaan.

2 Wanneer het gesprek de ontevredenheid van cliënt (of diens vertegenwoordiger) niet wegneemt of indien een cliënt (of diens vertegenwoordiger) zich niet rechtstreeks tot de betrokken medewerker of leidinggevende wil wenden, kan de cliënt (of diens vertegenwoordiger) een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

3 Klager kan een klacht rechtstreeks indienen bij de klachtenfunctionaris. Dit kan telefonisch en (vervolgens) schriftelijk per e-mail, brief of via het klachtenformulier op de website van GGD Amsterdam.

4 De ontvangst van een klacht wordt door de klachtenfunctionaris binnen uiterlijk 5 werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.

5 Indien de klacht over het handelen van een andere organisatie dan de GGD gaat, wordt klager verwezen naar de juiste klachtenregeling of wordt met toestemming van klager de klacht overgedragen aan de betreffende organisatie.

Artikel 3 Vormvoorschriften klacht

1 Een klacht bevat ten minste:
   a. de naam en contactgegevens van de indiener;
   b. de dagtekening; en
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

2 Een klacht die namens een cliënt wordt ingediend bevat de naam van de cliënt.

3 Als niet is voldaan aan de vereisten in lid 1, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid binnen twee weken na ontvangst van de klacht de ontbrekende gegevens alsnog aan te vullen. De klacht wordt niet in behandeling genomen als niet binnen deze termijn wordt voldaan aan het verzoek tot aanvulling, tenzij naar het oordeel van de klachtenfunctionaris sprake is van verschoonbare termijnoverschrijding. Klager ontvangt van deze beslissing schriftelijk bericht.

Artikel 4 Ontvankelijkheid

1 De klachtenfunctionaris beoordeelt na ontvangst van de klacht of klager ontvankelijk is in de klacht.

2 Klager is niet-ontvankelijk in de klacht indien:
   a. de klacht niet ziet op een gedraging van (een medewerker van) de GGD;
   b. klager niet behoort tot de groep klachtgerechtigde personen genoemd in artikel 4a;
   c. de klacht ziet op een gedraging die reeds eerder op grond van deze klachtenregeling is behandeld;
   d. de klacht niet voldoet aan de eisen van artikel 4;
   e. de gedraging waarop de klacht ziet langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   f. het een besluit betreft waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
   g. het een besluit betreft waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
   h. de gedraging door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of is geweest; of
   i. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
   .

3 De klachtenfunctionaris stelt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk op de hoogte van de beslissing dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris

1 De klachtenfunctionaris biedt vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie klager desgewenst advies en ondersteuning aan bij het indienen van een klacht of de behandeling van de klacht.

2 De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel te bemiddelen bij de klacht, door onder meer het bevorderen van of bijdragen aan het vinden van een effectieve oplossing en relatieherstel.

3 De GGD waarborgt dat de door haar aangestelde klachtenfunctionaris:
   a. niet is betrokken bij de aangelegenheid waar de klacht over gaat;
   b. zich bij het verrichten van diens werkzaamheden richt op het bereiken van een voor klager en GGD zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
   c. de vrijheid heeft diens werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem/haar geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de GGD;
   d. zich rechtstreeks kan wenden tot de Directeur GGD Amsterdam als hij/zij van mening is dat hij/zij belemmerd wordt in - of benadeeld wordt vanwege - de vervulling van diens werkzaamheden. De directie zal in dit geval onderzoek doen en zo nodig passende maatregelen nemen;
   e. voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG).

Artikel 6 Taken klachtenfunctionaris

1 De klachtenfunctionaris zorgt in overleg met klager en de GGD voor een bij de klacht passende afhandeling van de klacht.

2 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
   a. bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;

b. geven van informatie over deze klachtenregeling en eventuele andere klachtmogelijkheden;
c. adviseren en bijstaan van klager bij het indienen en het formuleren van de klacht, het verhelderen van de klachtdoelen en het verkennen en bepalen van een daarbij passende afhandeling van de klacht;
d. delen van de klacht met de betrokken medewerker en diens leidinggevende. Daarbij vraagt de klachtenfunctionaris de medewerker en leidinggevende om hun visie en hun medewerking voor de afhandeling van de klacht;
e. begeleiden en adviseren van klager en de GGD bij de verdere afhandeling van de klacht en het duidelijk afsluiten van het klachttraject;
f. op de hoogte houden van klager en de GGD van de voortgang van de afhandeling van de klacht;
g. gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten;
h. leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van de GGD en het jaarlijks anoniem rapporteren aan de GGD over de binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.

3 De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang van de klachtafhandeling, begeleidt eventueel een bemiddelingsgesprek tussen klager en de GGD en stuurt over en weer ontvangen correspondentie en informatie over de procedure door.

4 Zo nodig verwijst de klachtenfunctionaris klager naar andere, (meer) passende mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen.

Artikel 7 Klachtbehandeling/reactie op de klacht

1 Na ontvangst van de klacht wordt zo snel mogelijk contact opgenomen met klager en wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klacht toe te lichten.

2 De betrokken medewerker wordt in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht.

3 Indien klager en de betrokken medewerker dit wensen kan een bemiddelingsgesprek plaats vinden. Bij dit gesprek is de leidinggevende van de medewerker aanwezig. Op verzoek van klager kan ook de klachtenfunctionaris aanwezig zijn bij het gesprek.

4 Klager ontvangt binnen 6 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke reactie (een oordeel) van de GGD waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek naar de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

5 De in lid 4 van dit artikel genoemde termijn van 6 weken kan verlengd worden met ten hoogste vier weken als de zorgvuldige afhandeling van de klacht dat vereist. Klager ontvangt van deze verlengde termijn schriftelijk bericht.

6. Als klager in de klacht (ook) een verzoek om schadevergoeding doet, dan kan de behandeling daarvan worden overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van GGD. De GGD neemt het daaropvolgende standpunt van de aansprakelijkheidsverzekeraar over.

7 Indien klager ook een klacht heeft ingediend bij een andere organisatie wordt de klacht gecombineerd afgehandeld als klager hiervoor toestemming geeft.

Artikel 8 Registratie, verslaglegging

De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij. Het klachtdossier wordt gescheiden van de (medische) cliëntdossiers bewaard.

Artikel 9 Externe klachtencommissie GGD Amsterdam. Ombudsman Metropool Amsterdam en Geschillencommissie Publieke Gezondheid

1 Als klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling dan kan klager een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.

2 De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in het Reglement van de klachtencommissie GGD Amsterdam.

3 De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie Amsterdam of de Ombudsman Metropool Amsterdam laat onverlet de mogelijkheid om na de schriftelijke reactie van de GGD over de uitkomst van de klacht, een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, voor zover de Wkkgz dat toelaat. Aan deze procedure van de Geschillencommissie zijn kosten verbonden.

Artikel 10 Vaststellen en wijzigen regeling

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directeur GGD Amsterdam.

Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 22 april 2025.
2. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam 2025.
3. Op de datum genoemd in lid 1 wordt de regeling Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2017 ingetrokken.

Directeur Publieke Gezondheid GGD Amsterdam